



Jurnal GPJER, Vol 1 No 2 Oktober 2019 pp 01-16

e-ISSN: 2809-8285; p-ISSN: 2809-8382

Received 25 Juni 2019 / Revised 19 Agustus 2019 / Accepted 27 September 2019

Gajah Putih Journal of Economics Review (GPJER)

<https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/gpjer>

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Fandika Di Wariji Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah**

Syahidin<sup>1</sup>, Adnan<sup>2</sup>.

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Gajah Putih, Blang Bebangka Kecamatan Pegasing, 24560, Aceh Tengah

[syahidin161@gmail.com](mailto:syahidin161@gmail.com)

**Abstrak** : Penulis melakukan penelitian ini pada Rumah Sakit Fandika di Wariji Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Fandika dan untuk mengetahui peningkatan pelayanan terhadap kepuasan pasien ruang inap. Lokasi penelitian ini pada Rumah Sakit Fandika di Wariji Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. Sementara yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu pemilik dan karyawan pada Rumah Sakit Fandika Di Wariji Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. Dan untuk metode analisa data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yaitu metode observasi dan metode wawancara. Objek penelitian ini adalah dimensi wujud fisik, kehandalan dan daya tanggap dan kepuasan, responden adalah para konsumen Rumah Skit Fandika sample data penelitian ialah sebanyak 32 responden teknik sampling dan teknik analisa data dengan menggunakan Analisa Regresi Linier Berganda dengan bantuan *Program Statistic Solution Service (SPSS) VERSI 16*.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini metode sample jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan quisioner kepada para karyawan. Analisa yang digunakan adalah regresi linier berganda yaitu  $Y = 3.128 + 0.029 + 0.036 + 0.063 + 0.113 + 0.010 + e$ . Diperoleh hasil perhitungan kolerasi dan determinasi ( $R^2$ ) adalah  $R = 0.196$  koefesien determinasi = 0.038. Berdasarkan hasil pengujian secara persial atau uji t untuk mengetahui dari variable bebas yaitu pelayanan kualitas Thitung = Ttabel = 2.055529. sedangkan berdasarkan uji f untuk mengetahui variable kepuasan konsumen Fhitung = Ftabel = 1.705618.

**Kata Kunci** : Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan.

### **Pendahuluan**

Pada dasarnya kesehatan merupakan unsur yang paling utama dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, tanpa kesehatan aktivitas apapun tidak bisa dijalankan sebagaimana mestinya. Kesehatan adalah suatu keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Masyarakat pada umumnya memiliki sifat ingin di layani secara penuh (*fuul service*), seperti pengarahannya pada masyarakat yang berkunjung sesuai dengan kebutuhan mereka didalam meningkatkan kesehatan. Rumah sakit di tuntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang di unggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh

signifikan juga sikap pelayanan yang di hasilkan dan di persepsikan pasien. Untuk peningkatan kesehatan masyarakat/pasien perlu adanya peningkatan pelayanan yang lebih di segala bidang kesehatan terutama dalam melayani ibu dan anak. Para pegawai atau bidan dan perawat yang membantu berjalannya adanya rumah sakit fandika tersebut bertanggung jawab untuk disiplin serta memiliki kepribadian yang baik keutamaan pelayanan kesehatan pada masyarakat harus di respon secara cepat dan tepat terhadap segala kemungkinan yang akan terjadi, pelayanan harus diberikan secara optimal. Kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan rumah sakit fandika dapat di artikan sebagai perasaan senang atau kecewanya seseorang yang muncul setelah menganalisis antara persepsi terhadap kinerja atau hasil yang di harapkan.

Kualitas pelayanan yang di berikan terhadap pengunjung menjadi kunci utama keberhasilan dalam pelaksanaan pemeriksaan pasien, dan sebelum memasuki pemeriksaan terlebih dahulu masyarakat atau pasien harus mendaftar dan terdapat beberapa urutan yang telah diterapkan seperti: pendaftaran, pengisian KMS (kartu menuju sehat), penyuluhan pemeriksaan perorangan berdasarkan KMS atau pasien telah membawa BPJS untuk pemeriksaan lebih lanjut, pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit fandika.

Menariknya lagi adalah Rumah Sakit Fandika ini dulunya adalah klinik tetapi sekarang sudah menjadi Rumah Sakit dan sudah memakai BPJS juga di karenakan adanya kerja sama antara Dokter Fadlan dengan pemerintah, Dokter spesialis lainnya maupun Dokter terbang dari luar. Di rumah sakit tersebut juga menerima pasien rujukan dan mempunyai perawat sebanyak 32 orang, Dokter umum sebanyak 5 orang, dan memiliki ruangan sebanyak 23. Rumah sakit Fandika ini pemiliknya ialah Dokter Fadlan yang beralamat di Lorong SMK 1 Takengon. Setiap karyawan pergantian jadwal jam bila waktunya pasien makan maka karyawan yang piket wajib mengambil makanan di rumah Dokter Fadlan dan menyiapkan makanan untuk pasien.

## **Kerangka Teori**

### **Pengertian Kualitas**

Kualitas memiliki hubungan erat dengan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan demikian kualitas harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Menurut Kotler, (2007:67) kualitas “adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di tanyakan atau yang tersirat” sedangkan menurut Tjiptono, (2007:51) kualitas adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas sering di anggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas design dan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh sebuah produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Menurut Tjiptono, (2006:51) terdapat 5 macam perspektif kualitas yaitu:

#### **1. Transcendental approach**

Kualitas di pandang sebagai *inate excellene*, diaman akualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan di operasionalkan, biasanya di terapkan dalam dunia seni.

## 2. *Product based approach*

Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat di kuantitatifkan dan dapat di ukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang di miliki produk.

## 3. *User-based approach*

Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas tinggi.

## 4. *Manufacturing basid approach*

Kualitas sebagai kesesuaian/persyaratan dalam sektor jasa bahwa kualitas sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya.

## 5. *Value based*

Kualitas di pandang dari segi nilai dan harga, kualitas dalam pengertian ini bersifat relative sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu kualitas yang paling bernilai, akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat di beli.

Dari uraian di atas di jelskan bahwa kualitas harus di mulai dari kebuuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penerima jasa. Melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan, pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya kualitas jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

## **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu bentuk pengolahan jasa, yang harus mendapatkan perhatian khusus. Dan pelayanan yang di berikan perusahaan akan menciptakan persepsi konsumen/masyarakat. Konsumen yang mendapatkan pelayanan yang baik akan memberikan citra tertentu terhadap perusahaan tersebut. Menurut Valarie A. Zethaml dan Mary Jo Bitner (2009:5) memberikan batasan tentang jasa sebagai berikut, pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umu di hasilkan dan di konsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.

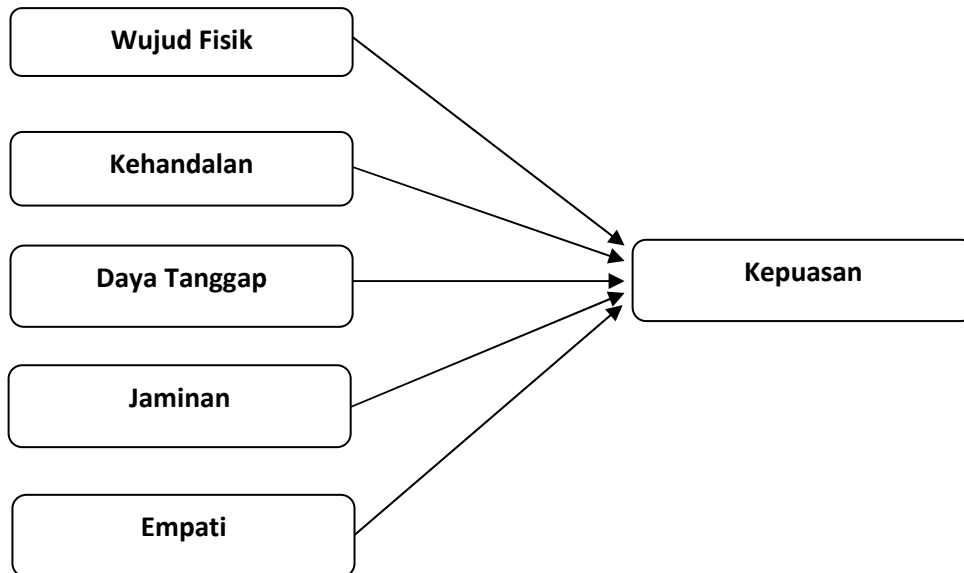
Menurut Kotler (2009:6) mebedefinisikan sebagai berikut : pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak laen, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk jasa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Menurut Cristopher H (2007:5) pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang di tawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait pada produk fisik, kinerja pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi. Menurut Lauren K (2007:5) pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan wujudan perubahan yang di inginkan dalam diri atau atas nama jasa tersebut.

## Pengertian Pelayanan Jasa

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktifitas yang diselenggarakan oleh seseorang maupun sekelompok kepada orang lain, dengan adanya pelayanan yang baik, serta cepat dan tepat dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen atau pelanggan. Berkaitan dengan pelayanan ada 2 istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Tjiptono, (2006:6) pelayanan adalah “setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Dalam usaha pelayanan yang bergerak dibidang jasa pelayanan merupakan salah satu faktor dalam mempertahankan pelanggan atau konsumen pelayanan merupakan sebuah usaha yang dapat membriksn kepuasan tersendiri bagi konsumennya. Disaat mereka berbelanja, karena jasa merupakan suatu yang tidak berwujud fisik tetapi dapat dirasakan kenikmatannya oleh konsumen itu sendiri.

## Kerangka Konseptual

Berdasarkan bab-bab sebelumnya, serta studi pustaka dan identifikasi masalah serta Tujuan Penelitian maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini, seperti yang diuraikan dalam kerangka berikut ini :



## Hipotesa

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan kerangka konseptual, hipotesa penelitian ini adalah:

- Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Fandika Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah.
- Hipotesis nol  $H = 0$  adalah hipotesis yang menyatakan tidak adanya pengaruh antara variable independen (X) dan variable (Y)
- Hipotesis alternative  $H \neq 0$  adalah yang menyatakan adanya pengaruh antara variable independen (X) dan variable (Y).

## Metode Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap pengunjung yang datang di rumah sakit Fandika Wariji Kec.Bebesen Kab.Aceh Tengah dan Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Fandika, Wariji Kec. Bebesen Kab. Aceh Tengah, sedangkan yang menjadi objek penelitiannya adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

## Metode Analisa Data

Setelah data-data di kumpulkan maka selanjutnya data tersebut akan dianalisis dan diolah dengan formula Regresi Linier Berganda serta dengan menggunakan bantuan program (SPSS) sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan konsumen
- X1 = Wujud fisik (tangible)
- X2 =Keandalan (reability)
- X3 =Daya tanggap (responsiveness)
- A =Tetap (konstanta)
- b1..b5 =Arah regresi (koefesien regresi)
- e =Tingkat kesalahan *Error Term*

## Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah pertanyaan yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan mengenai kualitas pelayanan jasa pada Rumah Sakit Fandika. Pengukuran variable dilakukan dengan menggunakan Skala likert yang ada pada quisioner. Variable tersebut diberikan penilaian sebagai berikut :

- a. Diberi skor 1, dengan kategori Sangat Tidak Puas (STP)
- b. Diberi skor 2, dengan kategori Tidak Puas (TP)
- c. Diberi skor 3, dengan kategori Kurang Puas (KP)
- d. Diberi skor 4, dengan kategori Puas (P)
- e. Diberi skor 5, dengan kategori Sangat Puas (SP)

*Skala likert* menggunakan ukuran data ordinal selanjutnya skor jawaban responden dijumlahkan dan dirata-ratakan menjadi skor rata-rata, skor inilah yang kemudian ditafsirkan sebagai posisi penilaian dalam *skala likert*. Alasan digunakan skala likert karena memiliki beberapa kebaikan dibandingkan tipe yang lain yaitu selain relative mudah.

Skala likert merupakan “skala yang di pakai untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Sugiono (2013 : 134). Skala likert tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.**  
**Skala Likert**

<b>NO</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup Puas	3
4	Kurang Puas	2

### Rumus persentase

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana :

- P = Persentasi  
 F = Frekuensi  
 N = Jumlah Sampel

### Regresi

Analisis regresi sederhana memberikan sebuah persamaan yang dapat dipakai untuk mengestimasi atau memperkirakan nilai dari sebuah variable dan variable - variable lainnya. Jadi regresi sederhana menghubungkan dua buah variable. Di dalam regresi linier sederhana, persamaan taksiran ditentukan dengan melakukan perhitungan atas data pengamatan.

#### Persamaan Regresi Linier Sederhana

$$y = a + b(x) + e$$

Dimana :

- Y = kepuasan Masyarakat  
 A = konstanta  
 B = koefisien Regresi  
 X = kualitas Pelayanan  
 E = term Error

### Hasil Penelitian

#### Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pelayanan Kualitas

Agar dapat mengetahui pendapat atau resepsi yang diberikan responden dari masing-masing variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat maka dilakukan analisa deskripsi persentase terhadap hasil tanggapan responden pada masing-masing pertanyaan.

##### a. Analisis variable kepuasan pelanggan (x)

Menurut Kotler (2009:6) mendefinisikan sebagai berikut : pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, produksi jasa bias berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Parasuraman dan Zethmal (2005:422) menyatakan kualitas pelayanan adalah suatu ukuran perbedaan antara harapan dan persepsi yang berkaitan erat dengan sikap pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan Rumah Sakit Fandika di Wariji Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah

Sangat Puas (SP)	diberi skor	= 5
Puas (P)	diberi skor	= 4
Kurang Puas (KP)	diberi skor	= 3
Tidak Puas (TP)	diberi skor	= 2
Sangat Tidak Puas (STP)	diberi skor	= 1

Dari hasil yang dilakukan terhadap 32 orang responden diketahui bahwa variable kualitas pelayanan dengan menggunakan 5 item pengukuran dapat dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 2.**  
**Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban										Rata-rata
		SP	%	P	%	KP	%	TP	%	STP	%	
1	Rumah Sakit Fandika memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijaminakan.	7	21.9	22	68.7	1	3.12	2	6.25	-	-	4.06
2	Dokter memberikan informasi mengenai pasien secara jelas.	6	18.75	24	75	-	-	2	6.25	-	-	4.06
3	Pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di Rumah Sakit Fandika dilakukan secara cepat.	21	65.7	9	28.12	1	3.12	1	3.12	-	-	4.6
4	Pelayanan Rumah Sakit Fandika tepat waktu	6	18.75	24	75	2	6.25	-	-	-	-	4.12
5	Peralatan yang digunakan di Rumah Sakit Fandika terlihat canggih	1	3.12	25	78.12	6	18.75	-	-	-	-	5
6	Rumah Sakit Fandika memiliki alat medis yang cukup lengkap	15	46.9	16	50	1	3.12	-	-	-	-	5
7	Perawat	16	50	15	46.9	1	3.12	-	-	-	-	5

	Rumah Sakit senantiasa berpenampilan rapi												
8	Ruang inap Rumah Sakit tertata rapi, bersih dan nyaman	22	68.75	10	31.25	-	-	-	-	-	-	-	5
9	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit pasien	12	37.5	20	62.5	-	-	-	-	-	-	-	5
10	Perawat menjawab keluhan pasien	10	31.25	21	65.62	1	3.12	-	-	-	-	-	5
11	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	25	78.12	7	21.9	-	-	-	-	-	-	-	5
12	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	7	21.9	24	75	1	3.12	-	-	-	-	-	5
13	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	1	3.12	25	78.12	6	18.75	-	-	-	-	-	4.37
14	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	9	28.12	21	65.62	2	6.25	-	-	-	-	-	4.9
15	Perlakuan yang di berikan kepada pasien tanpa memandang stats sosial (kaya/miskin)	16	50	16	50	-	-	-	-	-	-	-	5

16	Perawat memberikan perhatian secara individual kepada pasien dan memiliki kesungguhan dalam merespon pertanyaan pasien	2	6.25	24	75	6	18.75	-	-	-	-	5
17	Perawat Rumah Sakit bersikap sopan dan ramah kepada pasien	22	68.75	13	40.7	1	3.12	-	-	-	-	5.62
18	Rumah Sakit Fandika di dukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh	18	56.25	13	40.7	1	3.12	-	-	-	-	5
19	Pasien mersa aman untuk berobat di Rumah Sakit	14	43.8	16	50	2	6.25	-	-	-	-	5.10
20	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang di ajukan pasien	22	68.8	10	31.25	-	-	-	-	-	-	5
$\Sigma$	Jumlah	249		355		32		5				96.83
	Rata-rata											19.36

Sumber : data primer 2018 (diolah).

Dari table diatas dapat dilihat bahwa dari 32 responden terhadap kualitas pelayanan pertanyaan Rumah Sakit Fandika memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijamin dengan jawaban adalah sebanyak 7 Orang atau sebesar 21.9% (SP), 22 orang atau sebesar 68.7% (P), 1 orang atau 3.12% (KP), 2 orang atau sebesar 6.25% (TP). Sedangkan pada pertanyaan Dokter memberikan informasi mengenai

pasien secara jelas dengan jawaban adalah sebanyak 6 orang atau sebesar 18.75% (SP), 24 orang atau sebesar 75% (P), 2 orang atau sebesar 6.25% (TP). Dan untuk pertanyaan Pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di Rumah Sakit Fandika dilakukan secara cepat dengan jawaban adalah sebanyak 21 orang atau sebesar 65.7% (SP), 9 orang atau 28.12% (P), 1 orang atau 3.12% (KP), 1 orang atau 3.12% (TP). Dan untuk pertanyaan Pelayanan Rumah Sakit Fandika tepat waktu dengan jawaban 6 orang atau 18.75 (SP), 24 orang atau 75% (P), 2 orang atau 6.25% (KP).

Dan untuk pertanyaan Peralatan yang digunakan di Rumah Sakit Fandika terlihat canggih dengan jawaban 1 orang atau 3.12% (SP), 25 orang atau 78.12% (P), 6 orang atau 18.75% (KP). Untuk pertanyaan Rumah Sakit Fandika memiliki alat medis yang cukup lengkap dengan jawaban 15 orang atau 46,96% (sp), 15 orang atau 46,9% (p), 1 orang atau 3,12% (kp). Untuk pertanyaan perawat Rumah Sakit senantiasa berpenampilan rapi dengan jawaban 22 orang atau 68,75% (sp), 10 orang atau 31,25% (p). Untuk pertanyaan Dokter memberi penjelasan tentang penyakit pasien dengan jawaban 12 orang atau 37,5% (sp) 20 orang atau 62,5% (p). Untuk pertanyaan perawat menjawab keluhan pasien dengan jawaban 10 orang atau sebesar 31.25% (sp), 21 orang atau 65.62% (p), dan 1 orang atau 3.12% (kp). Sedangkan untuk Dokter selalu menanyakan keluhan pasien dengan jawaban 25 orang atau 78.12% (sp), 7 orang atau 21.9% (p). Untuk pertanyaan perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien jawaban sebanyak 1 orang atau sebesar 3.12% (sp), 25 orang atau 78.12% (p), 6 orang atau 18.75% (kp). Dan untuk pertanyaan waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi dengan jawaban 9 orang atau 28.12% (sp), 21 orang atau 65.62% (p), 2 orang atau 6.25% (kp). Untuk pertanyaan perlakuan yang di berikan kepada pasien tanpa memandang status social (kaya/miskin) dengan jawaban 16 orang atau 50% (sp), 16 orang atau 50% (p). Untuk pertanyaan perawat memberikan perhatian secara individual kepada pasien dan memiliki kesungguhan dalam merespon pertanyaan pasien dengan jawaban 2 orang atau 6.25% (sp), 24 orang atau 75% (p), dan 6 orang atau 18.75% (kp).

Untuk perawat Rumah Sakit bersikap sopan dan ramah tamah kepada pasien dengan jawaban sebanyak 22 orang atau sebesar 68.75% (sp), 13 orang atau 40.7% (p) dan 1 orang atau 3.12% (kp). Dan untuk pertanyaan rumah sakit fandika di dukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh dengan jawaban 18 orang atau sebesar 56.25% (sp), 13 orang atau 40.7% (p), dan 2 orang atau 6.25% (kp). Sedangkan untuk pertanyaan pasien merasa aman untuk berobat di rumah sakit dengan jawaban sebanyak 14 orang atau sebesar 43,8% (sp), 16 orang atau 50% (p), dan 2 orang atau 6.25% (kp). Dan untuk pertanyaan dokter mampu menjawab pertanyaan yang di ajukan pasien dengan jawaban sebanyak 22 orang atau 68.8% (sp), dan 10 orang atau sebesar 31.25% (p).

### **Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kepuasan Konsumen**

Philip Kotler (2012:36) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan nya. Untuk mengukur kepuasan konsumen kita gunakan quisioner dengan pertanyaan berdasarkan variable kepuasan konsumen.

**Tabel 3.**  
**Tanggapan responden terhadap variable kepuasan konsumen**

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban										Rata-rata
		SP	%	P	%	KP	%	TP	%	ST P	%	
1	Fasilitas Rumah Sakit Fandika sudah cukup memadai baik dari segi tempat parker, alat-alat medis	25	78.12	7	21.9	-	-	-	-	-	-	5
2	Kebutuhan akan bantuan layanan sudah memuaskan	6	18.75	19	59.37	7	21.9	-	-	-	-	5
3	Pelayanan yang diberikan oleh perawat telah sesuai dengan harapan	-	-	-	-	18	56.25	14	43.8	-	-	5
4	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat-alat medis yang canggih	13	40.7	19	59.4	-	-	-	-	-	-	5
<b>Σ</b>												<b>20</b>
<b>Rata-rata</b>												<b>4</b>

Sumber : data primer 2018 (diolah).

Dari table diatas dapat dilihat bahwa dari 32 responden menjawab pertanyaan fasilitas rumah sakit fandika sudah cukup memadai baik dari segi tempat parkir, maupun alat-alat medis dengan jawaban (SP) sebanyak 25 orang atau 78.12%, (P) sebanyak 7 orang atau sebesar 21.9%. Sedangkan untuk pertanyaan kebutuhan akan bantuan layanan sudah memuaskan dengan jawaban (SP) sebanyak 6 orang atau 18.75%, (P) sebanyak 19 orang atau sebesar 59.37% dan (KP) sebanyak 7 orang atau 21.9%. Untuk pertanyaan pelayanan

yang diberikan oleh perawat telah sesuai dengan harapan dengan jawaban (KP) sebanyak 18 orang atau sebesar 56.25% dan (TP) sebanyak 14 orang atau sebesar 43.8%. Dan untuk pertanyaan tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat-alat medis yang canggih dengan jawaban (SP) sebanyak 13 orang atau sebesar 40.7% dan (P) sebanyak 19 orang atau sebesar 59.4%.

## Pembahasan

Kepuasan pelanggan (x) merupakan variable independen dan kepuasan konsumen (y) atau variable dependen. Untuk menjawab tujuan penelitian ini, penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16.

## Analisa Regresi Linier Berganda

Dibawah ini dapat dilihat dari hasil pengolahan regresi linier berganda dengan pengolahan menggunakan SPSS yang menggambarkan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Fandika di Wariji Kecamatan Beben Kabupaten Aceh Tengah.

**Tabel 4.**  
**Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	3.182	.888		3.584	.001
	RRB	.029	.099	.057	.289	.775
	RTG	-.036	.145	-.055	-.248	.806
	RRS	.063	.184	.077	.343	.734
	REM	.113	.154	.148	.734	.470
	RANS	.010	.117	.018	.081	.936

1. Dependent Variable: RKP

Sumber : data primer 2018 (diolah).

Dari table diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 16, diperoleh persamaan regresi linier adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,182 + 0.029 + 0.036 + 0.063 + 0.113 + 0.010 + e$$

Maka dari persamaan di atas, dapat diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 3,182 yang berarti apabila kepuasan pelanggan sebesar 3.182. sedangkan koefisien regresi (b) RRB sebesar 0.029 RTG sebesar 0.036 RRS sebesar 0.063 REM sebesar 0.113 RANS sebesar 0.010 yang menunjukkan bahwa setiap perubahan kepuasan pelanggan akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 2.9% ( RRB) 3.6% (RTG) 6.3% REM dan 1 % RANS.

## Analisa Kolerasi dan Determinasi (R2)

Uji dilakukan untuk mengukur dan mengetahui erat tidaknya hubungan variable bebas dalam hal ini kepuasan pelanggan variable terikat kepuasan konsumen (Y) yaitu

dengan melihat nilai kolerasi dan determinasi (R2). Berikut ini adalah hasil perhitungan kolerasi dan determinasi dengan menggunakan SPSS versi 16.

**Tabel 5.**  
**Hasil Perhitungan Kolerasi dan Determinasi (R2)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.196 <sup>a</sup>	.038	-.147	.24736

a. Predictors: (Constant), RANS, REM, RRB, RTG, RRS

b. Dependent Variable: RKP

Sumber : data primer 2018 (diolah)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa perhiyungan dengan menggunakan SPSS versi 16, diperoleh hasil perhitungan korelasi dan determinasi (R2) adalah sebagai berikut R = 0.196 koefisien determinasi = 0.038. berdasarkan angka terebut dapat diketahui bahwa nilai R korelasi yaitu sebesar 0.196 atau 19.6%. Selanjutnya apabila dilihat dari nilai koefisien determinasi R2 yaitu sebesar 0.038 atau 3.8%. hal ini menunjukkan bahwa variable (X) kepuasan konsumen mampu menjelaskan variasi kepuasan variasi kepuasan pelayanan sebesar 0.038 atau 3.8% sedangkan sisanya  $1 - 0.196 = 0.804$  atau 80.4%.

### **Pengaruh Variabel Pelayana Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variable beba secara prsial terhadap variable yaitu dengan membandingkan nilai Thitung berikut hasil perhitungannya

**Tabel 6.**  
**Hasil Perhitunagn Uji T (Uji Persiaol)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	12.727	3.551		3.584	.001
	TRB	.029	.099	.057	.289	.775
	TTG	-.036	.145	-.055	-.248	.806
	TRS	.063	.184	.077	.343	.734
	TEM	.113	.154	.148	.734	.470
	TANS	.010	.117	.018	.081	.936

a. Dependent Variable: TKP

Sumber : data primer 2018 (diolah)

Dari tabel diatas dapt dilihat bahwa hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 16, diperoleh hasil perhitungan uji t (uji persial). Uji dimaksudkan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variable independen terhadap variable depnden apakah signifikan atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai Thitung variable bebas dengan nilai Ttabel dengan nilai alpa (0.05) atau sebesar 5%. Apabila nilai Thitung > Ttabel, maka variable indevenden memberikan pengaruh signifikan terhadap

variable dependen. Berdasarkan hasil pengujian secara versial untuk mengetahui pengaruh dari variable bebas yaitu lingkungan kerja.

$$T_{hitung} = 0.289$$

$$T_{tabel} = 2.055529$$

Maka dapat dijelaskan bahwa variable x dengan tingkat signifikan  $0.775 > 0.005$  dengan nilai  $T_{hitung} 0.289 < T_{tabel} 2.055529$ .

### **Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variable bebas yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap variable terikat yaitu kepuasan konsumen dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  berikut perhitungannya :

**Tabel 7.**

**Hasil Perhitungan Uji f (uji simultan)**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.063	5	.013	.208	.956 <sup>a</sup>
	Residual	1.591	26	.061		
	Total	1.654	31			

a. Predictors: (Constant), RANS, REM, RRB, RTG, RRS

b. Dependent Variable: RKP

Sumber : data primer 2018 (diolah).

Dari table di atas dilihat bahwa hasil perhitungan dengan menggunakan hasil SPSS versi 16, diperoleh hasil perhitungan uji f (uji simultan) adalah :

$$F_{hitung} = 0.208$$

$$F_{tabel} = 1.705618$$

Maka dapat dijelaskan bahwa tingkat signifikan uji f adalah sebesar 1.705618. hal ini apabila dibandingkan dengan  $F_{hitung}$  yaitu  $0.208 < F_{tabel} 1.705618$  yang berarti menunjukkan bahwa variable bebas yaitu lingkungan kerja positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan  $0.775 > 0.05$ .

### **Kesimpulan**

Setelah melakukan pembahasan baik secara teoritis atau pengamatan langsung pada Rumah Sakit Fandika di Wariji Kecamatan Bebesen Kabupten Aceh Tengah maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dri hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan Program SPSS dapat diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 12.727 yang berarti bahwa kualitas pelayanan atau variable (x) sama dengan nol maka kepuasan konsumen sebesar 12.727. sedangkan koefisien regresi b sebesar 0.029 menunjukkan bahwa setiap perubahan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 2.9%.
2. Dilihat dari uji t maka dapat dijelaskan bahwa variable pelayanan kualitas (x) dengan tingkat signifikan  $0.775 > 0.005$  dengan nilai  $T_{hitung} 0.289 > 0.005$  dengan nilai  $T_{hitung} 2.055529$  hal ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan (x) berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen(y).

3. Dilihat dari uji f maka dapat dijelaskan bahwa tingkat signifikan uji f adalah sebesar 0.956 dan Fhitung 0.208 sedangkan untuk Ftabel adalah sebesar 1.705618. hal ini apabila dibandingkan dengan Fhitung yaitu  $0.208 > Ftabel 1.705618$  yang berarti menunjukkan bahwa variable bebas yaitu kualitas pelayanan dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan  $0.956 > 0.05$ .

## Referensi

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, EdisiRevisi V, Rhineka Ciftra. Jakarta.
- Cristopher H, 2007, *Manajemn pemasaran jasa*, indeks. Jakarta.
- Engel, Blackwell dan Miniard, 2012, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, Alfabeta, Bandung.
- Gaspersz, 2005, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Griffin, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Juwandi, Hendry Irawan, 2005 *Kepuasan Pelayanan Jasa*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2007, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa : Analisis Perencanaan Implementasi dan Control*, Prenhalindo. Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2012, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*, Alfabeta, Bandung.
- Lauren K, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Ramadhan, M., & Syahidin, S. (2020). Pengaruh Pengeluaran Pemerintah Dan Dana Perimbangan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 2(2), 01-10.
- Nurrachmi, I., Maharani, D., Syahidin, S., Maulana, W., Nurhayati, Y., Sugiarto, M., ... & Yusdita, E. E. (2021). KEWIRAUSAHAAN POLA PIKIR, PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN.
- Rusli, R., & Syahidin, S. (2021). KARAKTERISTIK PETERNAK DAN STRATEGI PENGEMBANGAN TERNAK KERBAU GAYO SISTEM PERUWEREN. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Peternakan*, 9(2), 81-89.
- Saputra, M., Na'im, Z., Nugroho, P., Maula, I., Budianingsih, Y., Hadiningrum, L. P., & Ahyar, D. B. (2022). *Pengembangan Kurikulum Pendidikan Agama Islam*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Schiffman, kanuk, 2012 *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*, Alfabeta, Bandung.
- Solomon, 2012, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*, Alfabeta, Bandung.
- Syahidin, S., & Erma, E. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Sere Wangi Di Kecamatan Terangun Kabupaten Gayo Lues. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 76-88.
- Syahidin, S. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penawaran Cabai Merah Di Kecamatan Rusip Antara Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 51-64.

- Syahidin, S. (2020). Pengaruh Dana Alokasi Umum (DAU) Terhadap Kemiskinan di Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 2(1), 1-15.
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20-32.
- Syahidin, S., & Ramadhan, M. (2022). Prospek Pengembangan Usaha Alwa Kangen Water Di Kecamatan Bukit Kabupaten Bener Meriah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 43-53.
- Syahidin, S., Syafii, M., & Sirojuzilam, S. (2022). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Motivasi Kerja, Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah dan Kabupaten Bener Meriah dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JiIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(5), 1610-1617.
- Syahidin, Syahidin, dkk. *PENGANTAR EKONOMI MIKRO*. Diedit oleh Mukhtadi, Mukhtadi, Widina Bhakti Persada, 2022.
- Teniro, A., & Zainudin, Z. (2022). Optimalisasi Pengolahan Biji Kopi Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Petani. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Indonesia*, 1(3), 24-28.
- Tanjung, Jenu Widjaja 2004, *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Bayumedia publishing, Malang.
- Thoha, Miftah, 2007, *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*, ed.III Andi, Yogyakarta.
- Valeria A./Zethmal, Mery Jo Bitner, 2009 *Manajemen Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.
- Yuniara, R., Syahidin, S., & Mulyadi, T. (2021). Pengaruh Pelatihan Masyarakat Kampung Terhadap Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) Kampung Atu Lintang Kecamatan Atu Lintang. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 89-102.